

*dirigente responsabile Urp*  
Antonio Baccan  
[antonio.baccan@aulss3.veneto.it](mailto:antonio.baccan@aulss3.veneto.it)

*coordinatrice referente Urp*  
Beatrice Colombo  
[beatrice.colombo@aulss3.veneto.it](mailto:beatrice.colombo@aulss3.veneto.it)

Documento aggiornato il 19 giugno 2019 – REV02 - [www.aulss3.veneto.it](http://www.aulss3.veneto.it)

**Urp**  
[urp@aulss3.veneto.it](mailto:urp@aulss3.veneto.it)

**Ospedale Ss. Giovanni e Paolo**

Castello 6777, Venezia  
piano terra, corridoio San Domenico  
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30  
041 5294588, fax 041 5294587

**Ospedale dell'Angelo**

via Paccagnella 11, Mestre  
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30  
041 9656600, fax 041 9656604

**Ospedale di Mirano**

via Don G. Sartor 4, Mirano  
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30  
041 5795406, fax 041 5795406

**Ospedale di Dolo**

via XXIX Aprile 2, Dolo  
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30  
041 5133477, fax 041 5133471

**Ospedale Madonna della Navicella**

strada Madonna Marina 500, Chioggia  
da lunedì a venerdì ore 8.30-12.30  
041 5534531, fax 041 5534544

**[www.aulss3.veneto.it](http://www.aulss3.veneto.it)**

REGIONE DEL VENETO – **ULSS3 SERENISSIMA**



**Ufficio  
relazioni con  
il pubblico**

*guida ai servizi*

L'Urp accoglie gli utenti per accompagnarli nei percorsi di fruizione dei servizi dell'Azienda Sanitaria, facilitando l'accesso alle informazioni, agli atti e alle procedure.

*Principali funzioni:*

- fornisce informazioni e chiarimenti sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi;
- raccoglie e gestisce le segnalazioni degli utenti fornendo loro adeguata risposta secondo le modalità disciplinate dal Regolamento di pubblica tutela dell'Ulss 3 Serenissima per la presentazione, l'accoglimento e la definizione del reclamo;
- raccoglie ed elabora proposte per il miglioramento dei servizi anche attraverso la rilevazione delle osservazioni dell'utenza e collabora per adeguare i fattori che ne determinano la qualità;
- garantisce l'accesso agli atti;
- guida l'utente all'utilizzo del sito aziendale, al cui aggiornamento l'Urp collabora;
- aggiorna la Carta dei servizi dell'Azienda;
- registra il consenso al Fascicolo Sanitario Elettronico regionale e i dati necessari alla creazione delle credenziali, fornendo informazioni e supporto agli utenti.

## **Gestione delle segnalazioni**

Le segnalazioni (reclami, suggerimenti, apprezzamenti/elogi) possono essere presentate con le seguenti modalità:

**via web attraverso la compilazione di un modulo** che viene ricevuto direttamente dall'Urp ;

**lettera in carta semplice o su specifico modulo** disponibile nelle 5 sedi ospedaliere dell'Urp o scaricabile dal sito Internet aziendale, da consegnare a mano o da trasmettere per posta, fax o via email all'Urp ([urp@aulss3.veneto.it](mailto:urp@aulss3.veneto.it));

**colloquio diretto o telefonico** con gli operatori dell'Urp; in questo caso non viene attivata un'istruttoria con risposta scritta, ma l'Urp si fa comunque carico del problema per la sua risoluzione.

Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta può richiedere, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, il riesame del caso alla Commissione mista conciliativa, le cui funzioni sono disciplinate dal Regolamento di pubblica tutela.

La commissione è nominata dal Direttore generale ed è composta da un presidente (designato dal Garante regionale dei diritti della persona), da due membri dipendenti dell'Ulss 3 designati dal direttore generale, da due membri designati dalle associazioni di volontariato e dagli organismi di tutela del diritto alla salute e da un membro della struttura accreditata se il caso riguarda strutture accreditate o provvisoriamente accreditate.

## **Accesso agli atti**

Il diritto di accesso ai dati e ai documenti è disciplinato dal Regolamento in materia di diritto di accesso documentale adottato con la delibera n.705 del 12/04/2018.

L'Azienda garantisce l'attuazione del diritto di accesso quale strumento atto a favorire la partecipazione dei cittadini ed assicurare la pubblicità e la trasparenza della propria attività e il suo svolgimento imparziale.

Ulteriori informazioni possono essere consultate sul sito internet, nella sezione Amministrazione Trasparente, alla pagina dedicata all'Accesso Civico: [https://www.aulss3.veneto.it/index.cfm?method=mys.page&content\\_id=2113](https://www.aulss3.veneto.it/index.cfm?method=mys.page&content_id=2113)

I dati raccolti dall'Urp sono trattati nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali DL 196 del 30/06/2003 e del Regolamento Europeo n. 679/2016.